

1 施設状況・事業

施設名称	松川村ふれあい交流センター		所管課	経済課			
	松川村温泉施設						
指定管理者名	Fun Space 株式会社						
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日						
施設設置目的	(ふれあい交流センター) 地域の情報発信基地として松川村の産業振興と活性化のために設置						
	(温泉施設) 地域住民の福祉と健康増進に寄与するとともに農林漁業体験を伴う都市交流を通じて地域活性化を目指し、保健休養及び触れ合いの場として設置						
施設概要	(ふれあい交流センター) 平成9年11月開設、鉄骨造一部木造平屋建(敷地面積2455.10㎡、延床面積650㎡)、売店、特産品コーナー、インフォメーションコーナー、物品倉庫、食堂、軽食コーナー、厨房及び倉庫、事務スペース、その他						
	(温泉施設) 平成4年12月温泉・飲食施設開設、平成7年11月宿泊施設開設、RC造一部鉄骨造地上2階地下1階(敷地面積12671.90㎡、延床面積3164.74㎡)、温泉施設(男女大浴場、男女露天風呂)、レストラン、スナック、客室、男女浴場、宴会場(実習室)、その他						
主な施設の実施事業	(ふれあい交流センター) 開館時間：午前9時～午後6時 チェーンベース：24時間						
	(温泉施設) 【温泉施設】 日帰り入浴：午前10時～午後9時、大広間：午前10時～午後6時 【飲食施設】 レストラン：午前11時～午後8時30分、第二レストラン予約制 【宿泊施設】 宿泊：午後3時～翌日午前10時、宴会・会食：午前11時～午後3時、午後5時～午後9時、日帰り入浴：午前11時～午後6時(温泉施設休館日のみ)						
施設収入状況	利用区分(ふれあい交流センター)	前年利用収入	利用収入	対前年比	2		
	売店	154,574,527円	144,254,453円	93.3%			
	レストラン	48,736,496円	44,686,670円	91.7%			
	直売農産物	61,965,024円	10,799,366円	17.4%			
	地場販売手数料	1,032,725円	1,475,967円	142.9%			
	自販機	3,202,117円	2,969,551円	92.7%			
	その他	339,634円	298,628円	87.9%			
	合計	269,850,523円	204,484,635円	75.8%			
	利用区分(温泉施設)	前年利用収入	利用収入	対前年比			
	宿泊	58,120,738円	43,593,322円	75.0%			
	日帰り温泉	39,520,950円	43,280,950円	109.5%			
	日帰り宴会(弁当を含む)	28,963,041円	23,072,618円	79.7%			
	レストラン	17,737,878円	13,455,468円	75.9%			
	売店	6,236,742円	4,602,381円	73.8%			
	使用料	60,600円	305,770円	504.6%			
	その他	3,415,047円	1,805,717円	52.9%			
	合計	154,054,996円	130,116,226円	84.5%			
	2施設合計	423,905,519円	334,600,861円	78.9%			
	施設利用状況	利用区分(ふれあい交流センター)	前年利用実績	利用実績		対前年比	3
		レストラン	79,346人	100,297人		126.4%	
売店		107,923人	70,714人	65.5%			
その他(外売店舗)		48,632人	44,376人	91.2%			
合計		235,901人	215,387人	91.3%			
利用区分(温泉施設)		前年利用実績	利用実績	対前年比			
日帰り温泉		104,464人	97,496人	93.3%			
宿泊		4,735人	3,651人	77.1%			
日帰り宴会(弁当を含む)		5,828人	4,283人	73.5%			
レストラン		16,299人	13,236人	81.2%			
その他		0人	0人	#DIV/0!			
合計		131,326人	118,666人	90.4%			
2施設合計		367,227人	334,053人	91.0%			
(ふれあい交流センター) 8月1日～8月27日の間、営業時間を30分延長(8:30～18:00)。年間開館日数 363日							
(温泉施設) 年間開館日数【宿泊・宴会】366日、【日帰り入浴】352日、【レストラン】254日							
職員配置		配置実績(ふれあい交流センター)		配置実績(温泉施設)		3	
		事業所長、施設長、副施設長、事務経理担当、調理責任者、調理員、売店係、清掃員、総人員27名。曜日やイベントに合わせて計画的に配置した。		総支配人、副支配人、事務経理担当、調理責任者、調理師、フロント、調理員兼宴会係、レストランホール、客室清掃係、温泉係、スナック、宿直、宴会係、清掃、総人員36名。曜日やイベントに合わせて計画的に配置した。			
施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか		概ね適材適所であった。					

2 事業の実施状況

区分	(協定内容・指定管理者提案) ふれあい交流センター	(協定内容・指定管理者提案) 温泉施設	評価
村指定事業	売店業務、レストラン、直売所	日帰り入浴、レストラン・スナック、宿泊、宴会、会議	4
自主事業・イベント等	<ul style="list-style-type: none"> 松川村の各種イベント等に積極的に参加した。 食堂ソフトクリームの年間販売を開始 居場所作りを図った。 松川ローズ即売会、菰祭り、りんご祭、冬野菜市、松川村新そば祭り。 レストランのレイアウトを変更し車椅子にも対応 5月の風音楽祭、夕涼みコンサート、北アルプスフェア、酒蔵日本酒祭り、北アルプス山麓week、町イチ村イチ参加。 施設省エネ対策や1月下旬から新型コロナウイルスの感染拡大防止に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費税改正に伴い温泉の価格見直しを行った。 温泉、レストランにイベントカレンダー設置、 6月に空調が故障、お客様に迷惑が掛からぬよう料理など見直し。 フリーマーケット開催 グルメモニター開催(村民参加型ですずむし荘料理を試食) 観光協会ウォーキングイベント、鈴虫探索、安曇野スタイル参加 	

3 指定管理者業務の実施状況の確認

区分	実施内容	評価
施設の維持管理	協定・仕様等の確認 光熱水・燃料の使用、電気及び設備の保守及び定期点検、損害保険の加入、施設並びに付帯する設備の維持管理、その他関係設備の保守管理 等	4
	実施 共通：光熱水、燃料の無駄を極力控え、エネルギーコスト削減に努めた。各種設備の保守点検の実施。各種損害保険に加入し、経営的リスクマネジメントを実施した。	
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認 広報やホームページ等PR活動の実施、利用者からの苦情に対する対応 等	4
	実施 ふれあい交流センター：ホームページリニューアル、スタッフブログの開設、パンフレット作成、各種情報誌への掲載等の宣伝を行い、利用促進を図った。クレームや事故対応も担当課及び従業員間での共有化を行うなど適切に対応した。 温泉施設：ホームページリニューアル、スタッフブログの開設、パンフレット作成、各種情報誌への掲載等で宣伝を行い、利用促進を図った。クレームや事故対応も担当課及び従業員間での共有化を行うなど適切に対応した。	
危機管理対策	協定・仕様等の確認 個人情報の保護、消防設備の管理及び点検の実施、警備業務の実施(機械警備を含む)、利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、災害緊急時連絡網及び対応体制マニュアルの整備、避難(救助)訓練の実施 等	4
	実施 共通：各種マニュアル整備、サービス研修の実施、公衆衛生研修会の実施、駐車場巡回警備強化、消防避難訓練2回実施。	

4 指定管理者業務の実施状況の確認

区分	内容	評価
利用者アンケート	(1) ふれあい交流センター 利用者アンケート調査を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞き、利用者の利便性の向上に努めた。	4
	(2) 温泉施設 利用者アンケート調査を実施、アンケート箱を設置して要望や意見を聞き、利用者の利便性の向上に努めた。	
利用者評価 要望・苦情等	ふれあい交流センター (1) 良好とする評価 ・旨とろ丼がおいしい ・新鮮で安い野菜や果物が豊富 ・商品がたくさんあり楽しんで買い物が出る ・親しみやすい雰囲気楽しい・トイレ清掃が行き届いており気持ちが良い (2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場が狭い ・冬場は直売品が少ない・喫煙所の煙が入口まで流れてくる。 (3) 改善対応 ・朝礼、月1回の全員ミーティングを継続し、接客や行動に関する改善策を共有実施した。 ・メニューの提供を随時行い、食材の品質をアップした。 ・リピーターに応えるためランチは味量ともに満足できるメニューを中心に提供した。 ・野菜等の生産者、仕入拡充を行い、品切れ解消に努めた。	4
	温泉施設 (1) 良好とする評価 【温泉】 ・とてもくつろげる ・とてもあたたまった ・泉質が良い ・いつも良く眠れる ・疲れが良く取れる ・関節痛が良くなった ・売店の品ぞろえが増えて良かった ・待合場が明るくなった 【宿泊】 ・静かとても良い ・部屋がひろくて気持ちいい・食事が良くなった ・従業員が親切 ・すずむしの鳴き声が良かった ・のどかでとても良い ・すずむしの声に癒された ・部屋に設置のコーヒーが美味しかった。 【レストラン】 ・おいしかった ・笑顔が良い ・いつきてもきれいで気持ちが良い ・子供への心遣いがうれしい。 (2) 苦情・改善等の要望事項 【温泉】 人が多い時に場所取りしている人がいて困る。(女性風呂) 【宿泊】 スリッパが欲しい 【レストラン】 メニューを増やして欲しい。 (3) 改善対応 ・朝礼、月1回の部門ミーティングを継続し、接客や行動に関する改善策を共有実施した。 ・温泉では場所取り禁止の掲示をし、またスタッフの巡回に利用者のマナー向上を促した。 ・脱衣所から受付に呼出コールを設置して、緊急時に対応出来るように改善を図った。 ・食事会場(宴会場)に呼出ボタンを設置してお客様をお待たせしないように改善を図った。 ・フレンチベースの定食スタイルでメニュー変更サイクルを上げた。 ・使い捨ての足袋等配布して対応	
	利用者からの評価 要望・苦情等	

5 総合評価

評価区分		評価	総合評価	
総合評価	施設利用状況	3	C	
	職員配置	3		
	事業実施	4		
	施設の維持管理	4		
	サービス向上	4		
	危機管理対策	4		
	利用者評価	4		
	評価理由 (所管課)	<p>◎温泉施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の影響で宿泊・宴会に影響が出ている中、管理等の経費を圧縮した運営に努めている。 ・一定の利用者評価が得られ、改善に努めている。 ・レストランのリニューアルによる売り上げ増を期待する。 <p>◎ふれあい交流センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理等経費の圧縮による利益向上に努めており評価できる。 ・松川村の観光拠点として、各種催事やイベント参加に努めている。 ・レストランの利用者増に向けた取り組みに期待する。 		
取り組み・改善案等 (施設所管課)	実施状況		次年度へ向けての改善事項等	
	<p>①利用増加への取り組み</p> <p>イベントカレンダーの設置 サービスデーの実施 新作メニューの開発 地元食材の使用</p> <p>②コスト削減の取り組み</p> <p>食材の仕入れ価格の随時交渉 人員配置・シフトの見直し 職員の接客研修</p> <p>③運営について</p> <p>運営協議会の開催 (年2回)</p>		<p>共通</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温泉施設の宿泊・宴会利用者が伸び悩んでいることから、施設の情報発信に努められたい。 ・大規模な修繕については、経済課と協議の上計画的に進めること。 ・内容を見直した事業計画に沿った事業等を遂行していくこと。 ・四半期ごとの報告は、早期に行うこと。 	

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	C
<p>(1) 今年度の取り組みに対する評価 (ふれあい交流センター)</p> <p>① 利用増加への取り組み</p> <p>【売店】品揃え・陳列の見直しを行い、買いやすさを演出した。ちひろ、民芸品コーナーをまとめ、情報コーナーの充実を図った。毎月19日をお得の日とし割引券の進呈を行う。売れ筋商品やおすすめ商品をランク付けしたPOPによりお客様が買いやすいようにアピールし訴求効果を高めた。</p> <p>【直売所】納入金額の多い農家さんへ月10万円以上で1000円のお食事券を都度送付。</p> <p>【レストラン】メニューの改廃を積極的に実施し、「彩り花かご膳」を値下げ、地元客にはボリューム豊富な定食類が好評。また、火・木のポイント券進呈を売店・直売所でも実施しリピーターの確保に繋げた。</p> <p>ソフトクリームの年間販売や、4人掛けテーブル席に変えて家族単位や車椅子の利用で満足度を上げた。</p> <p>地元食材を使った旨とろ丼や松川村の黒豆コロッケ販売した。</p> <p>【施設全体】ホームページやFacebookを通じ、施設のPR等を行う、イベントカレンダーを毎月配布し利用増を図った。また松川村の観光拠点として各種催事やイベントへの出店協力等を行い、地域に密着した運営に努めた。1県の職員の民間企業研修や地元中学校生の職業体験の受入れを行った。県外での物産展等でも村と協力し松川村のPRを積極的に行った。愛媛の柑橘農家さんから冬季は多様な柑橘を仕入れ販売。</p> <p>【チェーンベース】トイレ、花壇等植栽等の清掃と管理に注力した。</p> <p>②コスト削減に対する取り組み</p> <p>【仕入価格】食材の仕入価格を業者と随時交渉し、出来る限り村生産品を活用する事で、食材の効率的な保管利用によりロスの削減に努めた。売店では、品揃えの見直しと、配置の見直しを行い、利益の確保を図った。</p> <p>【人件費】計画的に適正配置を行った。また、曜日や季節に応じ柔軟な運営を心がけた。</p> <p>【水光熱費】設備の修繕や入れ替えで、コスト削減を実施。従業員が省エネ点検による設備点検を行い効果を得る。</p> <p>③その他</p> <p>施設の設置目的に則した運営を心掛けると共に、地域に根差した運営と観光拠点としての役割を認識し、利用者の安心安全を図り運営を行った。また、食品の安全衛生にも細心の注意を払い、支障なく運営された。保守管理については仕様書に沿って計画的に行い、設備の性能維持に努めた。機械設備が経年劣化により、大幅な設備入れ替えが実施された(空調設備、キュービクル等)また適切な運営を行う為の運営協議会を2回開催し、運営の適正化を図った。</p> <p>地場の商品や全国のこだわり商品など地元の消費者にも、楽しみのある道の駅にしていきたい。食事メニューも新メニュー入れ替えと季節メニューを中心にした構成にして利用者目線で改善を図っていきたい。</p>	

(1) 今年度の取り組みに対する評価（温泉施設）

① 適正な価格と利用者に向けたサービス向上（温泉施設）

- 【温泉】 消費増税に合わせて温泉利用料を値上げ、地元リピーター向けに回数券は割安に設定。売店の拡充、照明を明るくした。
- 【宿泊】 調理スタッフの見直しと食事の質をアップ。また松川村ふるさと納税の返礼品として宿泊券も提供。
お部屋の清掃を徹底し、イタリア製のコーヒーや紅茶などお部屋に設置した。
- 【宴会】 エアコンの故障で夏場の宿泊宴会は制限されたが料理内容や質の見直しを行った。
- 【レストラン】 フレンチベースの定食スタイルで味で勝負できる場所にした。
- 【施設全体】 FaceBookなど活用し施設の情報発信の向上を図った。

② コスト削減に対する取り組み

- 【仕入価格】 食材の仕入価格を業者と随時交渉、出来る限り村内業者を活用し、食材の効率的な保管利用によりロスの削減に努めた。
- 【人件費】 シフトによる計画的な適正配置や、曜日や季節に応じた柔軟な配置を実施した。
自社で温泉清掃など取り組みトータルの人件費抑制をした。
- 【水光熱費】 設備の老朽化によるコストアップを抑制するのが問題

③ その他

- ・施設の設置目的に則した運営を心掛けると共に地域に根差した運営と観光拠点としての役割を認識し、利用者の安心安全を図り運営。
- ・保守管理については仕様書に沿って計画的に行い、設備の性能維持に努めた。
- ・食品の安全衛生や消防避難訓練、研修従業員教育等により支障なく運営された。
- ・機械設備の更新により、温泉設備に関わる労務負担が軽減された。
- ・2施設の運営品質向上のため、村内主要団体からなる運営協議会を2回開催した。
- ・総支配人は松川村観光協会ウォーキング部会長として観光協会の活動にも積極的に参加協力を行った。
- ・その他、町イチ村イチに黒豆コロッケの販売を行った。